

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Aktivitas Pelayanan merupakan bentuk pemberian layanan atau servis yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud. Dan tidak dapat dimiliki. Di dalam kegiatan melakukan aktivitas pelayanan maka sebuah perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik mereka kepada konsumen. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas sendiri merupakan suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam barang ataupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Dalam melakukan penjualan perusahaan bukan hanya menggunakan tenaga karyawan saja, untuk itu perlu adanya pelayanan yang bagus dan memuaskan pihak konsumen. Seperti yang kita sama-sama ketahui PT. Coca Cola *Distribution* Indonesia merupakan perusahaan yang berfokus pada bidang minuman dalam kemasan, hampir semua orang mengenal bahwa Coca Cola ialah salah satu minuman bersoda yang menyegarkan. Guna memenuhi keinginan konsumen yang banyak PT. Coca Cola *Distribution* Indonesia meningkatkan pelayanan pada jasa distributor agar produk yang dijual dapat tersampaikan dengan cepat dan tepat waktu.

Jasa pada hakikatnya merupakan produk yang diberikan oleh sebuah pihak pada pihak lain yang pada hakikatnya tak berwujud serta juga tidak menyebabkan kepemilikan atau apapun dari produk tersebut (Kotler, 2011). Di dalam jasa pelayanan ini terdapat pula strategi yang dilakukan pihak yang memberikan jasa kepada calon konsumen dari produk tersebut.

Aktivitas pelayanan haruslah diperhatikan dalam suatu pelayanan, karena dengan adanya aktivitas pelayanan suatu pelayanan memiliki keunggulan dalam hal kompetitif atau persaingan. Di dalam pelayanan di suatu perusahaan memiliki bentuk pelayanannya sendiri, adapun antara suatu perusahaan dan perusahaan yang lain memiliki bentuk pelayanan yang berbeda pula. Strategi ini dalam penerapannya memerlukan pertimbangan khusus agar tujuan dari pelayanan prima tersebut dapat tercapai, karena tujuan dari pelayanan prima ini yaitu untuk membuat konsumen menjadi puas dan memberikan citra yang positif terhadap pelayanan tersebut (Rangkuti, 2017).

Coca Cola Amatil Indonesia sudah beroperasi di Indonesia dari tahun 1992 dan memberikan semua variasi produk perusahaan, termasuk juga air minum dalam kemasan botol di semua bagian Indonesia, terkecuali Sulawesi Utara. Saat sekarang ini Coca Cola Amatil Indonesia mempunyai 8 pabrik di seluruh Indonesia, tepatnya di Cibitung, Cikelolan, Bandung, Semarang, Surabaya, Bali, Medan, dan Lampung dan juga beroperasi dengan lebih dari 200 pusat penjualan dan distribusi di seluruh Indonesia. Saat ini Coca Cola Amatil Indonesia terdiri atas 2 bagian yaitu Coca Cola *Bottling* Indonesia yang bertugas sebagai tempat pengemasan minuman Coca Cola sebelum dipasarkan dan yang kedua yaitu PT. Coca Cola *Distribution* Indonesia yang beroperasi untuk mendistribusikan produk ke toko ataupun grosir di seluruh daerah Indonesia (www.ccamatil.com)

PT. Coca Cola *Distribution* Indonesia Pekanbaru merupakan distributor yang terluas berada di daerah Provinsi Riau, ini juga menyebabkan daerah pemasaran perusahaan menjadi lebih luas. Semakin luas wilayah pemasaran yang dipunya maka akan makin kompleks masalah pemasaran yang akan dihadapi, terlebih disaat masa pandemic seperti sekarang yang membuat penjualan tidak seperti sebelumnya, untuk itu bagian dari distribusi harus mengikuti SOP yang dilakukan oleh PT. Coca Cola *Distribution* Indonesia Pekanbaru. Adanya penerapan SOP dari perusahaan yang berjalan dengan baik, maka akan terciptanya pelayanan yang maksimal kepada para konsumen sehingga penjualan perusahaan bisa kembali seperti sebelumnya.

Dalam pelayanan di PT. Coca Cola *Distribution* Indonesia Pekanbaru haruslah menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Pada aktivitas pelayanan ini haruslah diterapkan dengan baik dan semaksimal mungkin sehingga para konsumen menjadi puas atas jasa dari perusahaan. Dalam melakukan aktivitas pelayanan ini berbeda satu dengan yang lainnya. Di dalam pelaksanaannya juga berbeda kebijakan antara PT. Coca Cola *Distribution* Indonesia bagian Pekanbaru dengan yang berada di daerah lain. Oleh sebab itu, penulis akan melakukan penelitian mengenai aktivitas pelayanan pada perusahaan tersebut. Penulis mengangkat judul penelitian ini “Aktivitas Pelayanan Dalam Melakukan Distribusi Coca Cola di Pekanbaru”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis menyimpulkan rumusan masalah seperti berikut:

1. Bagaimana aktivitas pelayanan dalam melakukan distribusi di PT. Coca Cola *Distribution* Indonesia cabang Pekanbaru?

2. Apa saja kendala dalam melakukan aktivitas pelayanan di PT. Cocca Cola Distribution cabang Pekanbaru?

3. Bagaimana solusi mengatasi kendala dalam melakukan aktivitas pelayanan di PT. Coca Cola Disribution cabang Pekanbaru?

1.3 Tujuan Magang

Tujuan kegiatan magang yang ingin diperoleh berdasarkan rumusan masalah diatas adalah untuk mengetahui:

1. Aktivitas pelayanan dalam melakukan distribusi di PT. Cocca Cola Distribution Indonesia cabang Pekanbaru.
2. Kendala yang dihadapi dalam melakukan aktivitas pelayanan di PT. Coca Cola Distribution Indonesia cabang Pekanbaru.
3. Solusi untuk mengatasi kendala dalam melakukan aktivitas pelayanan di PT. Coca Cola Distribution Indonesia cabang Pekanbaru.

1.4 Metode Magang

Penelitian akan dilaksanakan di PT. Coca Cola *Distribution* Indonesia cabang Pekanbaru selama 40 hari kerja dengan metode observasi (mengamati) yaitu pengambilan informasi dengan peninjauan secara langsung kegiatan yang dilakukan disaat saat magang tentang bagaimana aktivitas pelayanan dalam melakukan distribusi Coca Cola di Pekanbaru serta kendala dari aktivitas pelayanan tersebut dan solusi dari perusahaan untuk mengatasi kendala itu.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Untuk melengkapi mata kuliah wajib penulis, maka dari itu penulis melakukan magang yang cocok dengan judul tugas akhir penulis, yaitu Aktivitas Pelayanan Dalam Melakukan Distribusi di Coca Cola di Pekanbaru. Pelaksanaan magang dilaksanakan

selama 40 hari kerja yang dimulai dari tanggal 24 September 2020 sampai dengan tanggal 09 November 2020.

1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini yaitu fokus mengenai bagaimana aktivitas pelayanan dalam melakukan distribusi Coca Cola di Pekanbaru serta kendala yang dihadapi dan bagaimana solusi untuk mengatasi kendala tersebut.

1.7 Sistematika Penulisan

Bentuk sistematika penulisan laporan magang ini yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menguraikan landasan teori pendukung yang berhubungan dengan teori inti berdasarkan judul yang akan dibahas penulis pada tugas akhir tersebut.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bagian ini menguraikan gambaran umum perusahaan, sejarah terciptanya PT. Coca Cola *Distribution* Indonesia cabang Pekanbaru, Visi dan Misi perusahaan Serta bagan organisasi perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bagian ini membahas aktivitas pelayanan dalam melakukan distribusi Coca Cola di Pekanbaru serta kendala yang dihadapi dan solusinya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini berisi mengenai kesimpulan dan juga saran berdasarkan hasil pembahasan dan kegiatan magang yang dilaksanakan penulis.

